Gweithdrefn cwyno am wasanaethau Cymraeg

O dan Fesur y Gymraeg (Cymru) 2011, mae Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth (ICO) o dan nifer o rwymedigaethau cyfreithiol mewn perthynas â'r Gymraeg. Mae'r rhwymedigaethau hyn wedi'u nodi'n llawn yn ein hysbysiad cydymffurfio â Safonau'r Gymraeg.

Mae'r ICO wedi ymrwymo i gydymffurfio â'r Safonau Cymraeg perthnasol. Er hynny, os ydych chi'n teimlo ein bod ni heb gydymffurfio ag unrhyw un neu ragor o'r Safonau sydd wedi'u rhestru yn ein hysbysiad cydymffurfio, cewch wneud cwyn. Mae'r weithdrefn isod yn amlinellu'r broses gwyno. Rydym yn cymryd pryderon, cwynion a sylwadau o ddifrif a byddwn yn sicrhau eu bod yn cael eu trin yn y modd priodol.

Cam 1: Datrysiad anffurfiol

Lle bynnag y bo modd, rydyn ni'n credu ei bod yn well ymdrin â phethau ar unwaith. Os oes gennych chi bryder ynglŷn â'n gwasanaeth Cymraeg, hoffem eich annog i'w godi gyda'r swyddog sy'n delio gyda chi neu drwy gysylltu â'n swyddfa yng Nghymru (gweler y manylion cyswllt isod). Lle bo modd, byddwn yn ceisio datrys y mater er boddhad ichi wrth y pwynt cysylltu cyntaf.

Cam 2: Datrysiad ffurfiol

Rydym yn gwahodd unrhyw un sy'n dal yn anfodlon ar unrhyw ddatrysiad anffurfiol sy'n cael ei ddarparu gan ein staff rheng flaen neu'n rheolwyr i ffurfioli eu cwyn mewn ysgrifen. Byddwn yn cydnabod cwyn am wasanaeth o fewn 14 diwrnod calendr ac yn anelu ran amlaf at ymateb yn llawn o fewn 30 diwrnod calendr. Pan fo'r gŵyn yn gymhleth, yn aneglur a/neu pan fo nifer o faterion wedi'u codi, efallai y gofynnwn i'r achwynydd gytuno ar rychwant y gŵyn. Gall cwynion cymhleth gymryd mwy o amser i ymchwilio iddyn nhw. Os na allwn roi ymateb o fewn 30 diwrnod calendr, byddwn yn darparu diweddariadau rheolaidd a dyddiad targed ar gyfer anelu at anfon yr ymateb.

Cam 3: Cyfeirio at Gomisiynydd y Gymraeg

Os ydych chi'n teimlo bod y gŵyn heb ei datrys yn foddhaol, cewch gwyno'n uniongyrchol i Gomisiynydd y Gymraeg drwy Ffurflen Gwyno Comisiynydd y Gymraeg.

Cysylltu â ni

Os oes gennych gŵyn neu sylw yr hoffech eu gwneud, cysylltwch â ni:
Ffôn: 0330 414 6421
Ebost: wales@ico.org.uk
Ysgrifennwch aton ni: ICO Cymru, Yr Ail Lawr, Tŷ Churchill, Ffordd Churchill, Caerdydd CF10 2HH

Cadw cofnodion a chyflwyno adroddiadau

Byddwn yn cadw cofnod, ar gyfer pob blwyddyn ariannol, o nifer y cwynion sy’n dod i law ynglŷn â'n cydymffurfiaeth â'r safonau. Bydd copi o bob cwyn ysgrifenedig sy’n dod i law ynglŷn â sut rydyn ni'n cydymffurfio â'r safonau rydyn ni o dan ddyletswydd i gydymffurfio â nhw yn cael ei gadw a byddwn hefyd yn cadw copi o unrhyw gŵyn ysgrifenedig sy’n dod i law ac sy'n ymwneud â'r Gymraeg.

Bydd adroddiad am bob cwyn sy’n dod i law, ac am unrhyw gamau cywiro a gymerir o ganlyniad iddi, yn cael ei gyflwyno i'r Tîm Rheoli.

Byddwn yn rhoi Adroddiad Blynyddol i Gomisiynydd y Gymraeg a fydd yn cynnwys nifer y cwynion a ddaeth i law yn ystod y flwyddyn ynglŷn â'n cydymffurfiaeth â'r Safonau Cyflenwi Gwasanaeth, Llunio Polisi a Gweithredu rydyn ni o dan ddyletswydd i gydymffurfio â nhw.

Hyfforddiant

Bydd yr holl staff yn cael gwybod am y polisi hwn naill ai drwy sesiynau briffio neu drwy’r broses ymsefydlu i staff newydd. Lle bo'n berthnasol, mae staff allweddol ein swyddfa yng Nghymru yn cael sesiynau briffio manwl ynglŷn â'r polisi hwn ac ar sut i ymdrin â chwynion Cymraeg. Mae canllawiau ar ein proses gwyno hefyd ar gael ar fewnrwyd y staff.

Adolygu

Bydd y polisi hwn yn cael ei adolygu bob tair blynedd, neu mewn ymateb i newidiadau mewn deddfwriaeth, canllawiau rheoleiddio, arferion da neu newidiadau yn Safonau'r Gymraeg fel y'u cynhwysir yn yr Hysbysiad Cydymffurfio a roddir i'r ICO.